



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00025-3

Data/Hora de Abertura: 13/10/2026 às 09:54:11

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: NEEMIAS ARAÚJO SOUSA

CPF do Consumidor: 118.067.023-04

Nome do Procurador: NEEMIAS ARAÚJO SOUSA FILHO

CPF do Procurador: 627.536.573-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Itaú Seguros	Itaú Seguros S.A.	61.557.039/0001-07	26.10.0564.001.00025-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego

Problema: Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização

Relato:

O procurador relata que o consumidor mantém contrato de seguro com a empresa reclamada desde o ano de 2025.

Informa que, em 22 de julho de 2026, o consumidor precisou ser internado no Hospital Municipal, onde permaneceu até o dia 05 de agosto de 2026, totalizando 15 dias de internação. Durante esse período, em 30 de



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

julho de 2026, o consumidor foi submetido a procedimento cirúrgico, recebendo alta hospitalar na data anteriormente mencionada.

Ao solicitar à seguradora reclamada o reembolso dos valores correspondentes ao período de internação coberto pelo seguro, o consumidor recebeu o ressarcimento referente a apenas 6 dias, contados a partir da data da realização da cirurgia.

Diante disso, o procurador entrou em contato com a reclamada para questionar a ausência de reembolso referente aos dias anteriores ao procedimento cirúrgico, considerando o período compreendido entre 22 e 29 de julho de 2026. Apesar de encaminhar toda a documentação comprobatória solicitada, o pedido de reembolso foi negado, sem que fosse apresentada justificativa para a negativa.

Relata, ainda, que, diante da ausência de esclarecimentos e da impossibilidade de obter uma solução diretamente junto à seguradora, o consumidor procurou este órgão para buscar a resolução da demanda.

Pedido: Diante do exposto, o procurador requer o reembolso dos 9 dias de internação não contemplados pela reclamada, no valor total de R\$ 2.700,00 (dois mil e setecentos reais).

TRATATIVAS

13/10/2026 - **Carta**

Situação: Aberta